



Olisinpa
soittanut
aikaisemmin

Kiitos, kun
kuuntelit

Olo helpottui
tosi paljon

Tajusin, etten
ole yksin

Kerroin tästä
ensimmäistä
kertaa
kenellekään

HÄPEÄ STIGMA SYYLLISYYS VELKA TOIVO ENSIMMÄINEN ASKEL APU
ENSIMMÄINEN ASKEL APU TUKI LUOTTAMUS
TALOUS VELKA HUOLI ROHKEUS TOIPUMINEN

Peluuri vuosiraportti 2020

Inka Silvennoinen ja Henna Vuorento

Sisältö

TIIVISTELMÄ.....	3
SAMMANDRAG	4
SUMMARY	5
PELUURIN PALVELUT	6
ESIPUHE	9
PELUURIN TOIMINTA JA RAPORTIN AINEISTOT.....	10
Peluurin tehtävä, arvot ja toiminta.....	10
Peluurin tiedonkeruu ja raportin aineistot.....	11
PELUURIN PALVELUT 2020.....	12
Auttava puhelin ja chat.....	12
Yhteydenotot eri kanavissa (puhelin + chat).....	13
Rahapelaajien yhteydenotot.....	15
Ikä, sukupuoli ja pääasiallinen toimi rahapelaajilla	16
Yhteydenottojen taustalla olevat pelit rahapelaajilla.....	17
Pelaamisen kanava.....	19
Pelaamisen rahoittaminen ja talous	20
Yhteydenottojen luonne auttavassa puhelimessa.....	20
Pelihaitat ja ongelmat rahapelaamisen rinnalla	22
Läheiset.....	23
Peli poikki -ohjelma	25
OmaPeluuri	30
Tehostartti.....	31
Loppupeleissä-ryhmächat	32
Valtti ja Hertta	32
Peluurin viestintä, verkkosivut ja sosiaalinen media.....	33
Kävijöiden yleiskatsaus peluuri.fi -sivuilla.....	33
Peluuri sosiaalisessa mediassa.....	34
Peluuri mediassa	34

Tiivistelmä

Peluurin vuosiraportti 2020

PELUURI VÄHENTÄÄ ja ehkäisee pelaamisesta aiheutuvia sosiaalisia, taloudellisia sekä terveydellisiä haittoja. Perustehtävää toteutetaan tuottamalla tuki-, ohjaus- ja neuvontapalveluita sekä välittämällä tietoa peliongelmaista, sen ehkäisystä ja hoidosta. Palveluiden kohderyhmiä ovat pelaajat, läheiset ja työssään peliongelmaa kohtaavat ammattilaiset. Toiminnan painopiste on rahapelaamisen haitoissa, mutta Peluurin palvelut ovat myös digipelaajien ja heidän läheistensä käytössä. Huhtikuussa 2020 asiakkaille auennut Sininauhaliiton Restart-ohjelma laajentaa digipelaajille tarjolla olevia palveluita. Peluurin palvelut ovat valtakunnallisia ja käyttäjille maksuttomia.

Tässä raportissa esitellään Peluurin toimintaa ja sen tunnuslukuja vuonna 2020. Pääpaino raportoinnissa on auttavan puhelimen ja chatin tilastoilla, joista saadaan merkittävää näköalapaikan tietoa pelihaittakentän muutoksista. Lisäksi esitellään Peli poikki -ohjelman, OmaPeluurin sekä Hertan ja Valtin tilastoja. Tässä raportissa ei käsitellä Restart-ohjelman tilastoja.

Korona ja etenkin sen vuoksi tehty laajamittainen hajasijoitettujen rahapeliautomaattien sulkeminen vaikutti Peluuriin tullessiin yhteydenottoihin ja pitkään jatkunut yhteydenottojen määrän kasvu taittui. Vuonna 2020 oikeita rahapeliongelmaa käsitteleviä yhteydenottoja auttavaan puhelimeen ja chatiin oli yhteensä 1982 kappaletta. Tämä oli 14 prosenttia vähemmän kuin vuonna 2019 (2304). Peli poikki -ohjelman kävi kokonaisuudessaan läpi 253 pelaajaa (225 vuonna 2019).

Pelaajaprofiili pysyi aikaisempien vuosien kaltaisena. Pääosa rahapelaajista oli

miehiä (63 %) ja yli puolet yhteyttä ottaneista pelaajista oli alle 34-vuotiaita. Noin puolet rahapelaajista oli työssäkäyviä. Läheisistä puolestaan 77 prosenttia oli naisia ja 64 prosenttia yli 45-vuotiaita.

Niistä pelaajista, joilla pelaamisen kanava selvisi, 75 prosentilla netti oli ensisijainen pelaamisen kanava, 18 prosenttia pelasi pelipisteillä ja 7 prosenttia tasaisesti molempia. Rahapelautomaatit on kautta Peluurin historian olleet eniten peliongelmia aiheuttanut pelimuoto muiden jäädessä kauas taakse. Vuonna 2020 näiden osuus oli yhteensä 69 prosenttia (netissä 45 %/ pelipisteillä 24 %). Odotusti fyysisten automaattien useita kuukausia kestäneet sulut vaikuttivat fyysisten automaattien osuuden vähentymiseen (vuonna 2019 netin automaattipelit 43 % ja pelipisteiden 40 %).

Rahapeliongelma on myös taloudellinen ongelma. Se saattaa ilmetä sekä suurina velkoina että arjen niukkuutena ja perustarpeista tinkimisenä. Pikavippien ja lainarahan käyttö pelaamisen rahoittamiseksi näyttäisi vakiintuneen merkittäväksi osaksi rahapelaamisen ongelmia. Isolla osalla Peluurin asiakkaista on pelaamiseen liittyviä velkoja. Peli poikki -ohjelman aloittaneilla 77 prosentilla oli pelaamiseen liittyviä velkoja. Päivystyspuhelimeen ja chatiin yhteyttä ottaneista niillä, joilta velkasumma selvisi, 65 prosentilla oli yli 10 000 euroa rahapeleihin liittyvää velkaa. Yleisin summa oli 20 000–50 000 euroa. Usein näihin liittyi runsas määrä erilaisia kulutusluottoja. Isot velat keskittyivät etenkin nettipelaajille.

Sammandrag

Peluuris årsrapport 2020

PELUURI MINSKAR och förebygger sociala, ekonomiska och hälsorelaterade problem som orsakas av spelande. Denna grundläggande uppgift utförs genom att producera stöd-, handlednings- och rådgivningstjänster samt genom att förmedla information om spelproblem och hur man kan förebygga och behandla dem. Målgrupperna för tjänsterna är spelare, närstående och de som stöter på spelproblem i sitt arbete. Tyngdpunkten i verksamheten ligger på penningspelandets skador, men Peluuris tjänster kan också användas av digispelare och deras närstående. Sini-nauhaliittos Restart-program som öppnades för kunder i april 2020 breddar tjänsteutbudet för digispelare. Peluuris tjänster är landsomfattande och gratis för användarna.

I den här rapporten presenteras Peluuris verksamhet och nyckeltal år 2020. Rapporten fokuserar framför allt på den hjälpande telefonens och chattens statistik som ger en god inblick i hur spelproblemssituationen förändras. Dessutom presenteras Peli poikki-programmet, OmaPeluuuri och statistik från Hertta och Valtti. I den här rapporten behandlas inte Restart-programmets statistik.

Coronan och särskilt det omfattande stängandet av penningspelautomater påverkade antalet kontakter till Peluuri och kontakterna ökade inte nu, vilket de gjort en längre tid. År 2020 kontaktades hjälptelefonen och chatten sammanlagt 1982 gånger med penningspelsproblem som tema. Det var 14 procent färre än år 2019 (2304). Peli poikki-programmet genomgicks i sin helhet av 253 spelare (225 år 2019).

Spelarprofilen var lika som under tidigare år. Flertalet penningspelare var män

(63 %) och mer än hälften av spelarna som tog kontakt var under 34 år. Cirka hälften av penningspelarna var människor med förvärvsarbete. Av de närstående var 77 procent kvinnor och 64 procent över 45 år.

Bland de spelare vars spelkanal framkom var nätet den primära kanalen för 75 procent, 18 procent spelade på spelställen och 7 procent lika mycket på båda. Penningspelautomater har under hela Peluuris historia varit den spelform som orsakat mest spelproblem med alla andra former långt efter. År 2020 var dessas andel sammanlagt 69 procent (på nätet 45 % / på spelställen 24 %). Som väntat gjorde stängningen av fysiska spelautomater i flera månader att deras andel minskade (år 2019 var nätspelautomaternas andel 43 % och spelställen 40 %).

Penningspelsproblemet är också ett ekonomiskt problem. Det kan ta sig uttryck i stora skulder och knapphet i vardagen och i att man åsidosätter sina grundläggande behov. Snabblån och användning av lånade pengar till spelandet verkar ha blivit en betydande del av penningspelandets problem. En stor del av Peluuris kunder har skulder som beror på spelandet. Bland dem som började med Peli poikki-programmet hade 77 procent skulder i anslutning till spelandet. Bland dem som tog kontakt med hjälptelefonen och chatten och vars skuldsumma framkom hade 65 procent spelskulder på över 10 000 euro. Den vanligaste summan var 20 000–50 000 euro. Ofta var skulderna förknippade med flera olika konsumtionskrediter. De stora skulderna var koncentrerade särskilt till nätspelare.

Summary

Peluuri Annual Report 2020

PELUURI DECREASES and prevents social, financial and health-related disadvantages caused by gambling. The basic task is carried out by producing support, guidance and information services and by informing about gambling problem, its prevention and treatment. The target groups are gamblers, their significant others and professionals facing gambling problems in the course of their work. The focus of the operation is in the disadvantages of gambling, but Peluuri's services are also available for digital gamers and their friends and family. The Restart programme of Sininauhaliitto, which became available for customers in April 2020, extends the services offered for digital gamers. Peluuri's services are available nation-wide and free of charge.

This report describes Peluuri's operation and its key figures from 2020. The main focus of the report is on the statistics of the helpline and the chat, from where significant first-hand data is received regarding the changes in the field of gambling disadvantages. Additionally, the Time to Fold programme (Peli poikki), OmaPeluuri and Hertta and Valtti statistics are introduced. This report does not cover the statistics of Restart programme.

COVID-19 and especially the extensive closure of decentralized slot machines affected the contacts received by Peluuri, and the number of contacts that started to decrease. In 2020, the total number of contacts regarding proper gambling problems to the helpline and chat added up to 1982. This was 14% less than in 2019 (2304). Time to Fold programme (Peli poikki) was accomplished by 253 gamblers (225 in 2019).

The gambler profile remained similar to previous years. The majority of the gam-

blers were men (63%) and more than a half of the gamblers who contacted Peluuri were under 34 years of age. Approximately half of the gamblers were employed. Of the friends and family, 77% were women and 64% over 45 years of age.

Of those gamblers, regarding whom the channel of gaming became clear, the Internet was the primary channel of gaming for 75%, 18% gambled at slot machines and 7% equally at both. Throughout Peluuri's history, the slot machines have been the gambling form causing the most problems – other form of gambling remaining far behind. In 2020, the percentage of these was altogether 69% (45% online / 24% at slot machines). As expected, the several-month closures of physical slot machines reduced the share of physical slot machines (in 2019, online automatic games 43% and slot machines 40%).

A gambling problem is also a financial problem. It might appear as major debts and scarcity in everyday life as well as compromising the basic needs. Using instant loans and loan money to finance gaming seems to have become established as a part of gambling problems. A great deal of Peluuri's customers has gambling-related debts. Of those who started the Time to Fold programme, 77% had gambling-related debts. Of those who contacted the helpline and chat, 65% had gambling-related debt of over 10,000 EUR (of the cases in which the debt sum was discovered). The most common sum was between 20,000 and 50,000 euros. Usually, a significant amount of consumer credits was involved. Especially online gamblers had large debts.

Peluurin palvelut

▶ PELUURIN AUTTAVA PUHELIN

Peluurin auttava puhelin tarjoaa ammatillista tukea, ohjausta ja neuvontaa peliongelmiin.

▶ CHAT

Chat tarjoaa ammatillista tukea, ohjausta ja neuvontaa peliongelmiin.

▶ SOITTOPYYNNÖN JÄTTÄMINEN

Soittopyynnön jättäminen Peluuriin on mahdollista pelaajille, jotka ottavat pelikiellon Veikkauksen pelipisteisiin tai nettikasinoille.

▶ PELI POIKKI

Peli poikki on kahdeksan viikon mittainen terapiaohjelma verkossa. Ohjelma koostuu itsenäistä työskentelystä, puhelinkeskusteluista terapeutin kanssa sekä vertaistuesta keskustelufoorumissa.

▶ OMAPELUURI

OmaPeluuri tarjoaa oma-apua ja vertaistukea verkossa. Suljetuissa ryhmissä voi keskustella vertaisten kanssa ja osallistua ammattilaisen ohjaamaan Tehostartti -ryhmään.

▶ LOPPUPELEISSÄ-CHAT

Loppupeleissä-chat on reaaliaikainen ryhmächat pelaajille. Ryhmää ohjaa Peluurin asiakastyöntekijä.

▶ VALTTI JA HERTTA

Valtti ja Hertta ovat avoimia keskustelufoorumeja pelaajille ja läheisille. Ne toimivat A-klinikkasäätiön ylläpitämällä Päihdelinkki.fi-sivuston vertaisfoorumilla.

▶ PELUURI.FI-SIVUSTO

Peluuri.fi-sivusto toimii tietopankkina. Se tarjoaa tietoa rahapelaaamisesta ja pelihaitoista, testejä ja oma-apumateriaalia sekä tietoa tuki- ja hoitomahdollisuuksista.



PELIONGELMAA KOSKEVIA
YHTEYDENOTTOJA

1982 KPL

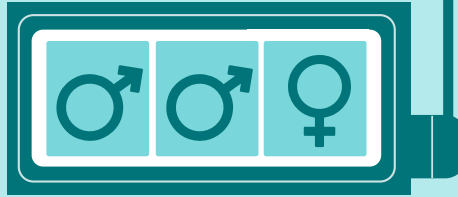
(PUHELIN JA CHAT)
YHTEENSÄ



RAHAPELAAJISTA 30 PROSENTTIA HAKI
PELUURIN KAUTTA ENSIMMÄISTÄ KERTAA
APUA ONGELMAANSA.

RAHAPELAAJISTA

63%
MIEHIÄ



24%
NAISIA



NETISSÄ TAPAHTUVAN
PELAAMISEN OSUUS

75%

53% YHTEYDENOTTAJISTA OLI ALLE **34**-VUOTIAITA

65 PROSENTILLA NIISTÄ,
JOILLA VELKASUMMA SELVISI,
OLI YLI 10 000 EUROA VELKAA



65%

ENITEN ONGELMIA AIHEUTTIVAT
RAHA-AUTOMAATTIPELIT

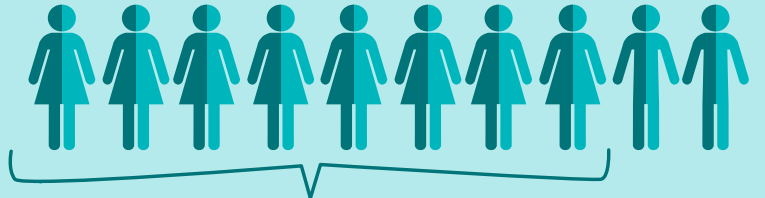


42% NETISSÄ
24% KIVIJALASSA

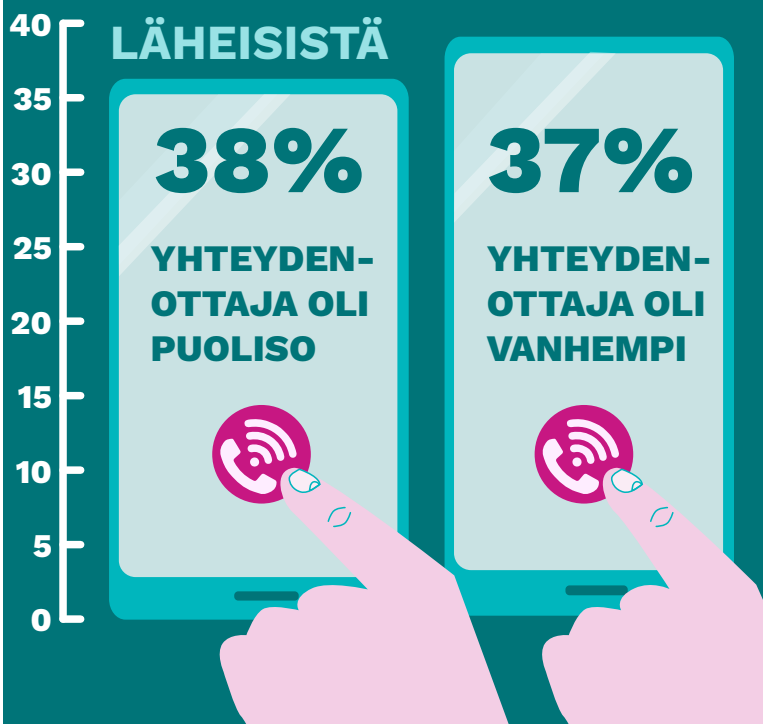
NETTIPELAAJIEN OSUUS
SUURISSA YLI 10 000
EUROA VELOISSA 65%



PELUURIIN SOITTANEISTA
PELAAJISTA OLI MYÖS
MUITA ONGELMIA
RAHAPELAAMISEN
RINNALLA



LÄHEISISTÄ NAISIA



LÄHEISISTÄ OLI KOKENUT
HUOLTA TAI ASIAN JATKUVAA
MIETTIMISTÄ



253

PELAAJAA SUORITTI PELI POIKKI -OHJELMAN

Peluuri.fi

sivustolla keskimäärin

10 000/ kk

aktiivisia käyttäjiä

PELI POIKKI -OHJELMAAN
OSALLISTUNEISTA OLI
PELAAMISEEN
LIITTYVIÄ VELKOJA



Esipuhe

Vuosi 2020 oli poikkeuksellinen. Maaliskuussa koronapandemia laittoi elämän ja arjen uusiksi. Korona on vaikuttanut monin tavoin myös rahapelaamiseen ja Peluurista apua hakeneisiin. Tätä raporttia laajemmin koronavuoden vaikutuksia Peluurissa ja Peliklinikalla tarkastellaan Tuomas Hallamaan erillisessä selvityksessä.

Vuoden alussa sisäministeriö asetti hankkeen arpajaislain uudistamiseksi. Loppuvuodesta Peluuria kuultiin asiantuntijana arpajaislakiin liittyen. Ehdotus arpajaislaiksi tuli lausunnoille tammikuussa 2021 ja helmikuussa Peluuri ja Peliklinikka jättivät yhteisen lausunnon arpajaislakiehdotuksesta. Rahapelihaittojen ehkäisyn näkökulmasta ehdotuksessa oli monta positiivista muutosta esimerkiksi rahapelien markkinointiin sekä pakollisen tunnistautumisen laajentumiseen liittyen. Merkittäväksi pettymykseksi jäi rahapeli-automaattien hajasijoittelun säilyminen.

Vuosi 2020 tarjosi poikkeuksellisen mahdollisuuden tarkastella hajasijoitettujen automaattien sulkemisen vaikutuksia pelaajiin. Kaikki Peluuriin kertynyt tieto ei tule näkyväksi tilastoja tarkastelemalla. Lukujen takana on aina ihmisiä yksilöllisine tarinoineen ja kokemuksineen. Nämä kokemukset nousivat voimakkaasti esiin asiakkaiden kertomana. Rahapeliautomaattien sulkeminen oli valtava helpotus monille pelaajille. He kertoivat voivansa ensimmäistä kertaa vuosiin käydä kaupassa turvallisesti ilman pelkoa pelaamaan retkahtamisesta. Rahat säästyivät

ruokaan ja muuhun tarpeelliseen kulutukseen. Tämä on vahva viesti sen puolesta, että hajasijoitetut automaatit tulee siirtää pois arkisista ympäristöistä, joissa ihmisten on välttämätöntä liikkua.

Koronakriisi paljasti monen ongelmallisesti pelaavan talouden haavoittuvuuden. Huoli tulevasta kuului sekä pelaajien että läheisten yhteydenotoissa esimerkiksi lisääntyneinä keskusteluina kodin menettämisestä tai sen uhasta. Pelivelat yhdistettynä irtisanomiseen, lomautukseen tai työtuntien vähentämiseen ajaa talouden nopeasti umpikujaan. Rahapelaamisella velkaantuminen on liian helppoa ja veloista selviäminen liian vaikeaa. Rahapelaamisen vakavat taloudelliset haitat seuraavat pelaajaa usein vielä vuosikautia sen jälkeen, kun pelaaminen on jo saatu hallintaan.

Maaliskuussa Peluurin henkilöstö siirtyi etätöihin. Työn luonteen vuoksi tästä ei aiheutunut katkoksia asiakastyöhön. Sähköiset palvelut ovat olleet merkittävässä roolissa, kun monet kasvokkaiset palvelut on jouduttu väliaikaisesti keskeyttämään. On ollut hienoa nähdä, miten sitoutuneesti, ammattitaitoisesti ja asiakkaiden etu edellä peluurilaiset ovat työtään tehneet myös tämän poikkeuksellisen vuoden aikana. Jokainen Peluurin työntekijä ansaitsee ison kiitoksen upeasti tehdystä työstä.

Inka Silvennoinen,
yksikön päällikkö

Peluurin toiminta ja raportin aineistot

Peluurin tehtävä, arvot ja toiminta

PELUURI ON vuonna 2004 perustettu rahapeliongelmissa auttava palvelu, joka on kuudentoista toimintavuotensa aikana laajentunut auttavasta puhelimesta laajaksi kokonaisuudeksi. Peluuri ehkäisee ja vähentää pelaamisesta aiheutuvia sosiaalisia, taloudellisia ja terveydellisiä haittoja. Perustehtävää toteutetaan tuottamalla tuki-, ohjaus- ja neuvontapalveluita sekä välittämällä ja tuottamalla tietoa peliongelmosta, sen ehkäisystä ja hoidosta. Lisäksi Peluuri tarjoaa oma-apuun ja vertaisuuteen perustuvaa tukea.

Peluurin arvoja ovat asiakaslähtöisyys, luotettavuus, kunnioitus ja tasavertaisuus. Asiakas nähdään oman elämänsä asiantuntijana, jolla itsellään on tarvittavat muutoksen välineet. Peluurin palveluissa vahvistetaan asiakkaan omia voimavaroja. Työntekijä kohtaa asiakkaan arvostaen ja hänen autonomiaansa kunnioittaen. Ongelmia ratkotaan yhteistyössä, tasavertaisina kumppaneina. Kaikessa toiminnassa huomioidaan peliongelmaan vaikuttavat erilaiset yksilölliset ja sosiaaliset tekijät. Luotettavuus läpäisee koko toiminnan asiakkaan kohtaamisesta tietosuojaan, tiedon tuottamiseen ja välittämiseen. Asiakastyössä sovelletaan tutkittuun tietoon perustuvia menetelmiä.

Peluurin palvelut ovat valtakunnallisia tuki- ohjaus- ja neuvontapalveluita. Palveluiden kohderyhmiä ovat pelaajat, läheiset ja työssään peliongelmaa kohtaavat työntekijät. Toiminnan painopiste on rahapelaamisen haitoissa, mutta Peluurin palvelut ovat myös digipelaajien ja heidän läheistensä käytössä.

Palvelut ovat käyttäjille maksuttomia. Peluurin asiakastyöntekijöillä on tehtävään soveltuva koulutus. Lisäksi Peluurin asiakastyössä ja sen kehittämisessä hyödynnetään kokemusasiantuntijuutta ja vertaisapua. Palvelukokonaisuutta ja työntekijöiden osaamista kehitetään jatkuvasti vastaamaan muuttuvaan tarpeeseen ja kysyntään.

Peluuri tuottaa ja välittää tietoa pelihaitoista. Peluuri on aktiivinen toimija, vaikuttaja ja yhteistyökumppani pelihaittojen ehkäisyssä ja vähentämisessä sekä palvelujärjestelmän kehittämisessä.

Peluurin taustaorganisaatiot ovat A-kliinikkasäätiö ja Sininauhaliitto ja sen toimintaa rahoittaa Veikkaus Oy. Veikkaus ei osallistu Peluurin toimintaan. Peluuri toimii osana Peliklinikan monitoimijakokokonaisuutta, joka kokoaa yhteen eri organisaatioiden palveluita sekä kehittämis- ja tutkimustoimintaa. Mukana on järjestöjä, kuntia ja valtio.

Peluurin tiedonkeruu ja raportin aineistot

JOKAINEN PELUURIN auttavan puhelimen puhelu ja chat-keskustelu kirjataan Peluurin tietokantaan. Mitään soittajaa yksilöivää henkilö- tai osoitetietoa ei tallenneta. Näin turvataan yhteydenottojen pysyminen nimettöminä sekä keskustelujen luottamuksellisuus. Tunnuslukutietokannan lisäksi tilastoja seurataan puhelinelokilla avulla, näin saadaan määrällistä tietoa esimerkiksi vastatuista puheluista ja vastausprosentista aukioloaikoina. Puhelinelokista saadaan ainoastaan tilastotietoa, eikä se tallenna soittaneiden tunnistetietoja. Kiireisimpään aikaan maanantaista keskiviikkoon klo 12–15 käytössä on kaksi linjaa. Vastausprosentti aukioloaikoina oli 59 %.

Vaikka Peluurin auttavassa puhelimessa ja chatissä kohdataan ongelmapelaajia enemmän kuin missään muualla pelihaittapalveluissa, Peluurin asiakkaat eivät edusta koko ongelmallisesti pelaavien joukkoa. Tilastoissa näkyvät vain ne pelaajat, jotka hakevat apua ongelmiinsa. Usein apua haetaan, kun tilanne on jo kriisiytynyt ja vakava. Tämä vaikuttaa osaltaan siihen kuvaan, mikä Peluurin aineistoista syntyy. Soittajat valikoituvat eri perusteiden. Osa peliongelmaisista ei joko halua hakea apua tai ei yksinkertaisesti tiedä palvelusta.

Valikoitumisen vuoksi Peluurin tilastoista ei voi suoraan vetää johtopäätöksiä esimerkiksi peliongelman yleisyydestä tai siinä tapahtuvista muutoksista. Kuiten-

kin Peluurin aineistoista saadaan sellaista ensikäden tietoa, joka kannattaa ottaa vakavasti ja välittää eteenpäin eri tahojen hyödynnettäväksi. Peluurin rahapelikentän muutoksista tekemät huomiot ovat tavallisesti osoittautuneet myöhemmin tiedon lisääntyessä oikeansuuntaisiksi.

Tämän raportin tilastot pohjautuvat auttavan puhelimen ja chatin osalta asiakaskontakteista tehtyihin raportteihin, jotka on viety sähköiseen tietokantaan. Asiakaskontaktien luonteesta johtuen kaikkia raporttilomakkeen kohtia koskevia tietoja ei saada jokaisesta asiakas kohtaamisesta. Raporttiin kirjataan kaikki se tieto, joka luontevasti ja luotettavasti kontaktin aikana saadaan. Tämä asettaa aineistolle rajoituksia, jotka tulee huomioida kaikessa aineiston tulkinnessa. Lukijan on syytä huomioida jokaisen kohdan osalta vastaajamäärät. Peluurin toiminnan ensisijaisena tavoitteena on asiakkaiden tukeminen ja auttaminen. Toimintaa ohjaa asiakaslähtöisyyden periaate. Näihin nähden tiedonkeruu tulee aina toissijaisena.

Auttavan puhelimen ja chatin tilastojen ohella yksityiskohtaista tietoa asiakaskunnasta saadaan Peli poikki -ohjelmasta, jonka tilastoja esitellään osana raporttia. Peli poikki -aineisto on laaja kokonaisuus, jonka täysi hyödyntäminen ei ole vuosiraportin puitteissa mahdollista.

Verkkosivuston tiedot perustuvat pääasiassa Google Analyticsiin.

Peluurin palvelut 2020

Auttava puhelin ja chat

PELUURIN AUTTAVA puhelin ja chat tarjoavat lyhytkestoista tukea, ohjausta ja neuvontaa peliongelmaan. Puheluissa tarjotaan pelaajille ja heidän läheisilleen mahdollisuus keskustella tilanteestaan ja saada tukea pelaamiseen liittyviin haittoihin. Auttava puhelin palvelee myös työssään pelaamisen haittoja kohtaavia ammattilaisia. Asiakastyössä sovelletaan ohjaus- ja neuvontatyön asiakaslähtöistä viitekehystä ja siinä hyödynnetään tutkituun tietoon pohjautuvia kognitiivisbehavioiraalisen ajattelun ja motivoivan haastattelun menetelmiä.

Keskeistä on asiakkaan kuunteleminen empaattisesti, tuomitsematta sekä motivoivan kohtaamisen ja asiakaslähtöisyyden periaatteita noudattaen. Puheluissa ja chateissa pyritään tilanteen kokonaisvaltaiseen arvioimiseen yhdessä asiakkaan

kanssa, muutosmotivaation herättämiseen ja vahvistamiseen sekä tarjoamaan asiakkaalle välineitä muutoksen työstämiseen. Kaikki keskustelut ovat luottamuksellisia. Peluurin työntekijöillä on vaitiolovelvollisuus kaikista yhteydenotoissa käsitellyistä asioista.

Auttava puhelin päivystää suomeksi joka arkipäivä klo 12–18. Aikaisempi ruotsinkielinen päivystyspäivä on korvattu tilapäisesti soittopyyntöpalvelulla. Chat palvelee maanantaisin, keskiviikkoisin ja perjantaisin kello 12–15.

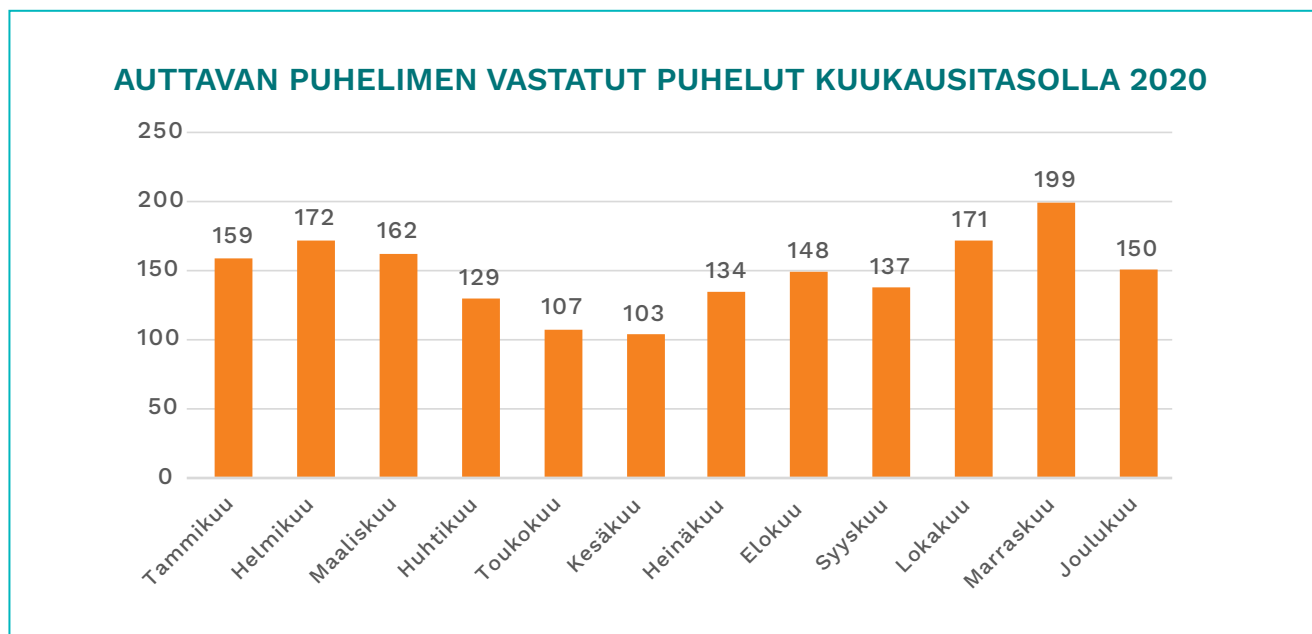
Auttava puhelin ja chat muodostavat paljon samaan tarpeeseen vastaavan kokonaisuuden. Auttava puhelin ja chat ovat yleensä ensikontakti ulkopuoliseen tahoon, kun pelaaja tai läheinen lähtee etsimään muutosta tilanteeseen.

Yhteydenotot eri kanavissa (puhelin + chat)

AUTTAVAN PUHELIMEN ja chattien volyymi on kasvanut tasaisesti vuodesta toiseen. Vuodesta 2017 vuoteen 2018 etenkin rahapelaajien ja läheisten yhteydenotot lisääntyivät voimakkaasti. Vuoden 2019 osalta kasvu näyttäisi tasaantuneen ja vuonna 2020 oli ensimmäistä kertaa laskua. Yhteydenottojen vähentymiseen vaikuttivat oletettavasti koronatilanteen takia vähentyneet mahdollisuudet rahapelaamiseen. Veikkaus Oy:n pelisalit ja hajasijoitetut automaattit olivat suljettuina merkittävän osan vuodesta ja etenkin alkuvuonna mahdollisuudet urheiluve-

donlyöntiin vähenivät monien kohteiden sulkeuduttua.

Tämä näkyi paitsi puheluiden kokonaismäärän vähentymisenä myös kuukausitason vaihteluna. Kun hajasijoitetut automaattit ja pelisalit suljettiin maaliskuun puolivälissä, puheluiden määrä väheni yhtäjaksoisesti heinäkuuhun saakka. Veikkaus Oy:n pelisalit aukesivat 26.6. ja hajasijoitetut automaattit 15.7. Heinäkuun puolivälissä alkoi puheluiden määrässä nousu, joka päättyi marraskuun jälkeen, eli samaan aikaan kuin automaattit ja pelisalit taas osassa maata suljettiin.



Kuvio 1. Auttavan puhelimen vastatut puhelut kuukausitasolla.

AUTTAVAN PUHELIMEN TOTEUTUNEET PUHELUT 2015-2020 JA MUUTOS (%) 2019-2020

AUTTAVA PUHELIN 2015 – 2019	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Muutos (%) 2019-2020
Peliongelmapuhelut *, yhteensä	1263	1316	1496	1868	1900	1574	-17 %
Rahapelaaja	869	951	1070	1350	1366	1074	-21 %
Digipelaaja				7	6	11	+83 %
Läheinen	353	336	379	469	498	445	-11 %
Välillinen asiakas	41	29	47	42	30	44	+47 %
Muut puhelut, yhteensä	1034	667	640	583	597	599	+0,3 %
Häirintäpuhelu	344	185	119	127	88	21	-76 %
Muu ei Peluurille kuuluva puhelu	690	482	521	456	509	578	+14 %
Kaikki puhelut, yhteensä	2297	1983	2136	2454	2497	2173	-13 %

Taulukko 1. Auttavan puhelimen toteutuneet puhelut 2015-2020 ja muutos (%) 2019–2020. Taulukko sisältää sekä vastaanotetut että soitetut puhelut. Soitettuja puheluita oli 103 kappaletta vuonna 2020 (2019: 131 kpl), ja näistä kaikki kohdistuivat rahapelaajille. Välilliset asiakkaat ovat peliongelmiä kohdanneita työntekijöitä, toimittajia tai muita pelihaitoista kiinnostuneita asiakkaita.

TOTEUTUNEET CHATIT YHTEYDENOTTAJARYHMITÄIN 2016-2020

CHAT 2016-20	2016	2017	2018	2019	2020	Muutos (%) 2018-2019
Rahapelaaja	163	217	261	299	311	+4 %
Digipelaaja	8	2	2	2	2	-
Läheinen	60	69	69	92	77	+16 %
Ammattilainen	7	8	7	7	8	+14 %
Toimittaja, opiskelija, palautteen antaja	17	9	3	4	10	+150 %
Yhteensä, oikeat	260	315	342	404	408	+1 %
Muut (häirintä / ei kohderyhmäämme)	50	51	43	65	25	-62 %
Yhteensä, kaikki	310	366	385	469	433	+8 %

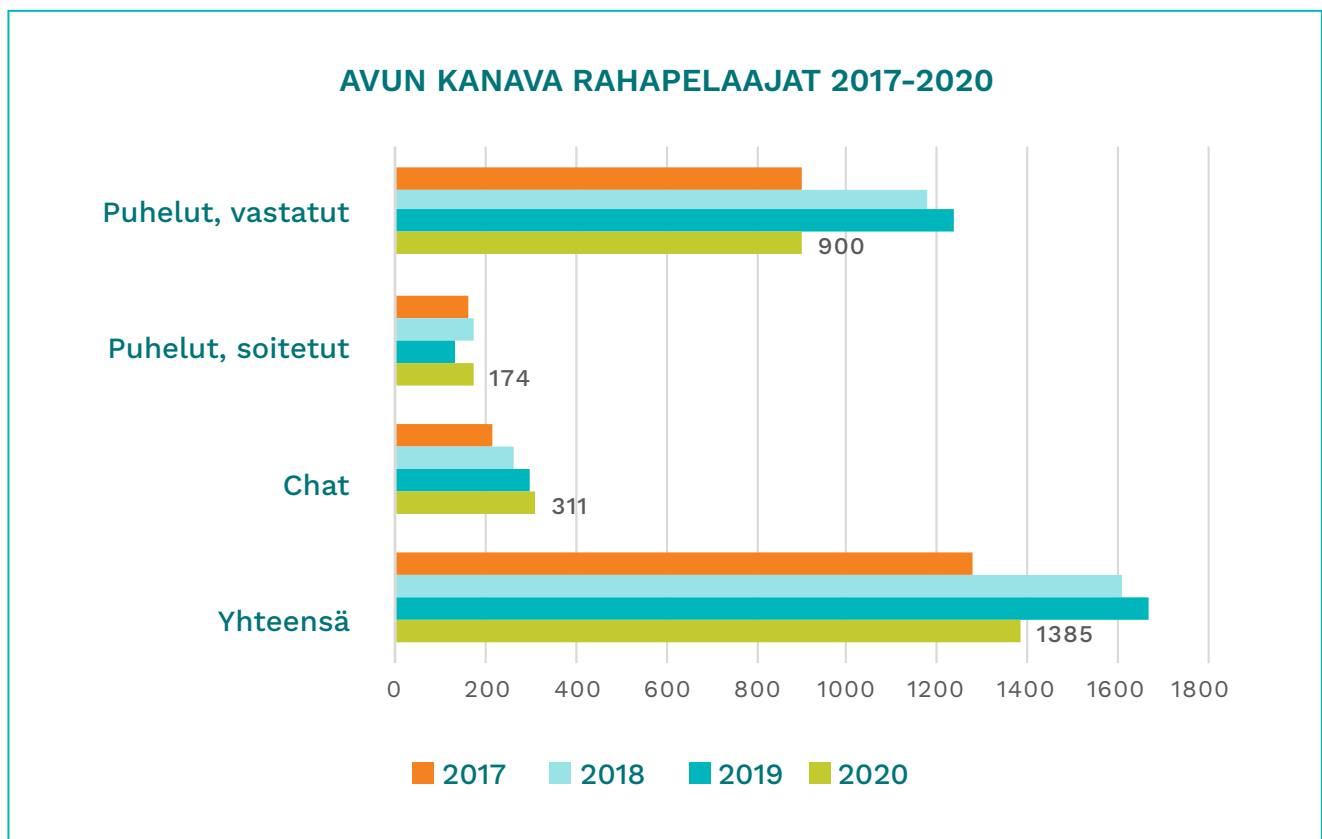
Taulukko 2. Toteutuneet chatit yhteydenottajaryhmittäin 2016–2020

Rahapelaajien yhteydenotot

VUONNA 2020 Peluurin auttavassa puhelimesta ja chatissa käytiin yhteensä 1385 tukikeskustelua oman rahapelaamisensa ongelmaksi kokevien asiakkaiden kanssa (1665 vuonna 2019). Pelaajien yhteydenotoista uusintayhteydenottoja oli 235 kappaletta (n. 12 %). Näistä soittajista 67 prosenttia oli ottanut yhteyttä viimeisen vuoden sisällä ja 39 prosenttia oli toistuvasti yhteyttä ottavia.

Rahapelaajista 30 prosenttia yhteyttä ottaneista haki Peluurin kautta ensimmäistä kertaa apua ongelmaansa. Vuonna 2019 vastaava osuus oli 51 prosenttia.

Päivystyksen ohella auttavan puhelimen tilastoihin sisältyvät Peluurista tehdyt soittot. Veikkauksen pelipisteisiin tai nettikasinoille pelikiellon ottaville pelaajille tarjotaan mahdollisuutta Peluurin puolelta tehtävälle puhelulle. Vuonna 2020 tätä kautta tavoitettiin 487 henkilöä, joista 103 kanssa käytiin keskustelu peliongelmaan tai pelaamisen hallintaan liittyen. 384 henkilöä ei ollut tiennyt pyytäneensä puhelua Peluurista, ei halunnut puhua asiasta, kielsi ottaneensa pelikiellon tai heidän kanssaan ei ollut yhteistä kieltä.



Kuvio 2. Yhteydenottojen kanavat rahapelaajilla vuosina 2017–2020

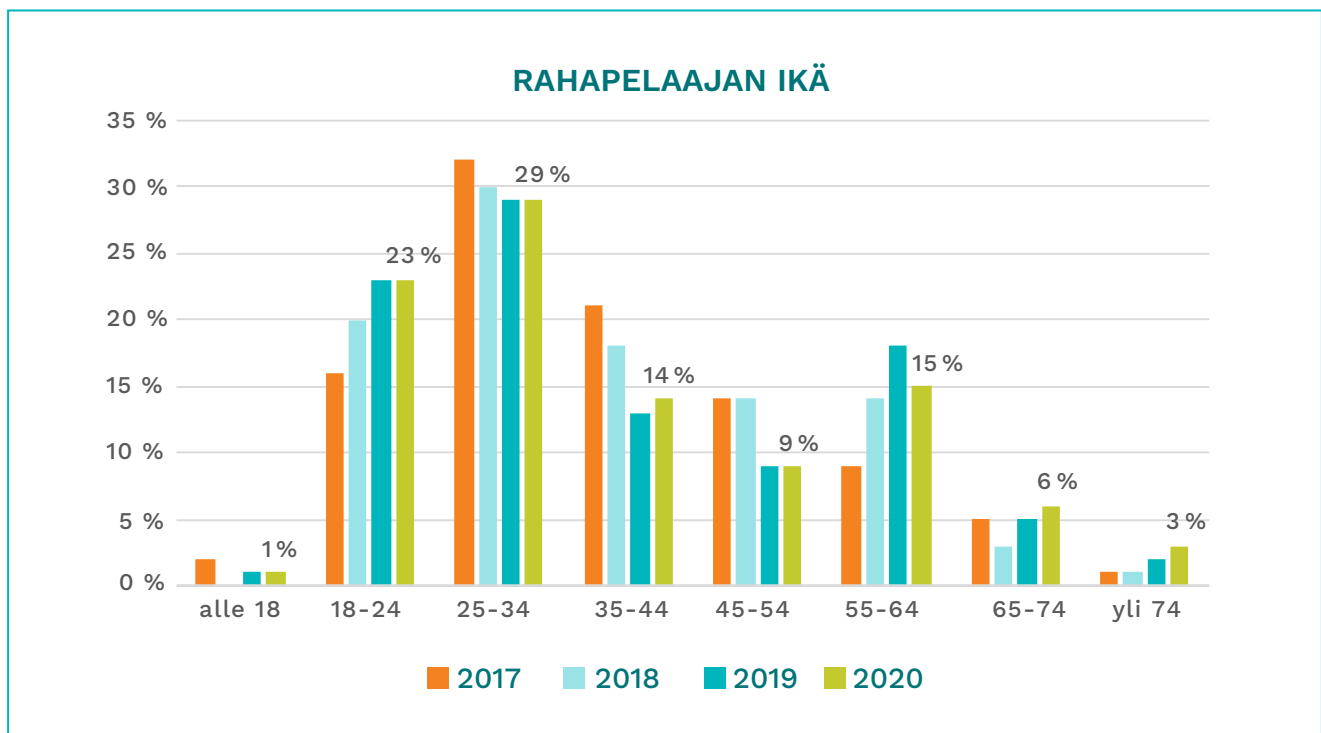
Ikä, sukupuoli ja pääasiallinen toimi rahapelaajilla

RAHAPELAAJISTA 63 prosenttia oli miehiä ja 24 prosenttia oli naisia. Sukupuoli ei käynyt ilmi tai sitä ei määritelty mieheksi tai naiseksi 13 prosentissa yhteydenotoista.

Yhteydenottajan ikä selvisi 534 rahapelaajan kohdalla. Suurin rahapelaajien ikäryhmä oli 25–34-vuotiaat. 53 prosenttia yhteydenottajista oli alle 34-vuotiaita. Alle 18-vuotiaiden ja yli 74-vuotiaiden osuus on pysynyt pienenä.

Kokoaikaisesti työssäkäyvien rahape-

laajien osuus vuonna 2020 oli 49 prosenttia (46 % vuonna 2019). Osa-aikaisesti työskenteleviä oli 2 prosenttia (3 % vuonna 2019). Työelämän ulkopuolella oli yhteydenottohetkellä 46 prosenttia (46 % vuonna 2019) yhteydenottajista (vuorotteluvapaa/vanhempainvapaa/sairausloma 3 %, työtön 7 %, opiskelija 10 % tai eläkeläinen 25 %). Yrittäjiä oli yhteydenottaneista rahapelaajista 1 prosentti (3 % vuonna 2019). Muita oli yhteydenottajista 2 prosenttia.



Kuvio 3. Yhteydenottajat (puhelin + chat, vain rahapelaajat) ikäluokittain vuosina 2017-2020 (2020 N= 534, 2019 N=768 ja 2018 N=760)

Yhteydenottojen taustalla olevat pelit rahapelaajilla

PELUURISSA KIRJATAAN ensisijainen ongelmia aiheuttava peli, mikäli se erikseen mainitaan. Vuonna 2020 se selvisi 622 rahapelaajan yhteydenotossa.

Varsin ymmärrettävästi lukuihin vaikutti merkittävästi koronasta johtuvat rahapelaamiseen kohdistuvat rajoitustoimet etenkin raha-automaattipelaamisen osalta. Pelipisteillä raha-automaatteja pelaavien osuus ja määrä laski selkeästi

edellisistä vuosista. Automaattien ja pelisalien sulkeminen vaikutti positiivisella tavalla monien pelaajien tilanteeseen ja tämä näkyi avunhakemisen tarpeessa. Positiivista on, että nettipelaaminen ei merkittäväällä tavalla noussut fyysisten pelimahdollisuuksien kavennuttua. Peliklinikan erillisessä koronavuoden raportissa kuvataan tarkemmin koronan aiheuttamia muutoksia pelaajien tilanteissa.

ENSISIJAINEN ONGELMIA AIHEUTTAVA PELI	2019 N	2019 (%)	2020 N	2020 (%)
Raha-automaatit netissä (ns. slottipelit)	389	43 %	288	45 %
Raha-automaatit pelipisteissä (esim. hedelmäpelit)	363	40 %	157	24 %
Kasinopöytäpelit netissä	68	7 %	89	14 %
Vedonlyönti tai veikkaus netissä	39	4 %	46	7 %
Arvat pelipisteissä (esim. raaputusarvat)	13	1 %	10	2 %
Vedonlyönti tai veikkaus pelipisteissä	10	1 %	10	2 %
Pokeri netissä	10	1 %	13	2 %
Kasinopöytäpelit pelipisteissä	7	1 %	5	1 %
Arvat netissä	3	0 %	1	0 %
Hitaat numeroarvontapelit (esim. lottopelit, keno)	3	0 %	15	2 %
Nopeat numeroarvontapelit (esim. eBingo, Pore, Syke)	3	0 %	1	0 %
Pokeri livenä	2	0 %	2	0 %
Hevospelit	1	0 %	5	1 %
muu peli (esim. tv-visailut, kryptovaluutat, osakkeet yms. kaukaisempi "rahapelaaminen")	1	0 %	2	0 %
Yksityiset vedot/pelit	0	0 %	0	0 %
Yhteensä	912		622	

Taulukko 3. Ensisijainen ongelmia aiheuttava peli 2019 ja 2020 rahapelaajien kaikissa yhteydenotoissa (sisältää puhelut + chatit), joissa pääasiallinen pelaamisen muoto on saatu määriteltyä. Jaoteltu pelityypeittäin ja kanavittain.

Vuoden 2019 osalta tiedonkeruuta tarkennettiin pelimuotojen osalta siten, että pelimuodot eriteltiin jo tiedonkeruuvaiheessa kanavan mukaan. Tämä hankaloihtaa edellisvuosiin vertaamista, mutta toisaalta tekee eri pelimuotojen kanavan huomioivasta vertailusta luotettavampaa. Vuoden 2017 ja 2018 tiedot löytyvät erillisestä taulukosta.

Vuonna 2018 pelipistepelaamisen osuus raha-automaattipelaamisesta (kun se oli ensisijainen ongelmia aiheuttava peli) oli 50 prosenttia, nettipelaamisen osuus 39 prosenttia, molempien kanavien kautta pelasi 8 prosenttia. Lopuilla 3 prosentilla kanava ei selvinnyt. Vuonna 2016 pelipistepelaamisen osuus oli vielä 70 prosenttia. (Peluurin vuosiraportit 2016–2018)

ENSISIJAINEN ONGELMIA AIHEUTTAVA PELI	2017 (N)	2017 (%)	2018 (N)	2018 (%)
Raha-automaatit	359	72 %	677	78 %
Hitaat numeroarvontapelit (esim. Lotto, Eurojackpot, Keno ym)	9	2 %	3	0 %
Nopeat numeroarvontapelit (esim eBingo, Pore, Syke)	6	1 %	5	1 %
Kasinopöytäpelit (esim. blackjack, ruletti)	38	8 %	77	9%
Vedonlyönti tai veikkaus (esim. pitkä veto, live veto, vakio)	59	12 %	59	7 %
Arvat (esim. nettiarvat ja raaputusarvat)	3	0 %	6	1 %
Pokeri	14	3 %	14	2 %
Hevospelit	4	1 %	3	0 %
Yksityiset vedot & muut (tv-visat, virtuaalivaluutat yms.)	6	1 %	1	0 %
Muu	-	-	22	2 %
Yhteensä	498	100 %	867	100%

Taulukko 4. Ensisijainen ongelmia aiheuttava peli rahapelaajien kaikissa yhteydenotoissa (sisältää puhelut + chatit), joissa pääasiallinen pelaamisen muoto on saatu määriteltä.

Naisten ja miesten suosimissa rahapeleissä on joitakin eroavuuksia. Raha-automaattipelit (joko pelipisteillä tai netissä) ovat kummallakin selkeästi yleisin ensisijainen ongelmien aiheuttaja. Naisista 84 prosenttia (vuonna 2019 88 %) ilmoitti ensisijaiseksi ongelmakseen raha-automaattipelaamisen (raha-automaatit netissä 55 % ja pelipisteillä 29 %). Huomattavasti pienemmässä määrin ensisijaiseksi ongelmaksi mainittiin kasinopöytä-

pelit netissä (7 %) sekä raaputusarvat (5 %). Miehistä 65 prosenttia (vuonna 2019 80 %) ilmoitti ensisijaiseksi ongelmakseen raha-automaattipelaamisen (pelipisteillä 24 % ja netissä 41 %). Muita ensisijaisia ongelmia aiheuttavia pelejä olivat kasinopöytäpelit netissä (15 %) ja vedonlyönti netissä (10 %). Miehillä raha-automaattipelaamisen osuudessa oli vuonna 2020 naisia huomattavasti selkeämpää laskua.

Pelaamisen kanava

INTERNET ON jo pitkään kasvattanut osuuttaan pelaamisen kanavana. Vuonna 2020 yhteensä 1214 pelaajien yhteydenotossa saatiin selville rahapelaamisen kanava, eli oliko kyseessä netti- vai pelipistepelelaaminen. Nettipelaamisen yleistyminen näkyy selvästi Peluuriin yhteyttä ottaneiden pelaajien parissa. Vuodesta 2017 vuoteen 2018 nettipelaamisen osuus nousi 44 prosentista 62 prosenttiin. Vuonna 2019 osuus pysyi vuoden 2018 tasolla.

Merkittävä nettipelaamisen osuuden kasvu 75 prosenttiin vuonna 2020 johtui todennäköisesti koronasta johtuvasta pelipistepelelaamisen mahdollisuuksien

vähentymisestä, mikä laski pelipistepelelaajien yhteydenottojen määrää. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että nettipelaaminen olisi itsessään lisääntynyt.

Pelipistepelelaamisen osuus vuonna 2020 oli 18 prosenttia. Tasaisesti molempia pelasi 7 prosenttia pelaajista. Kun kyse oli pelipistepelelaamisesta valtaosa (82 %) koski rahapeliautomaatteja ja suurin osa pelaamisesta (75 %) tapahtui kaupoissa, kioskeilla, huoltoasemilla tai kahviloissa ja 19 prosenttia pelisaleissa. Lisäksi pelattiin ravintoloissa, baareissa tai yökerhoissa (3 %) ja Helsingin kasinolla (2 %) ja ravi-radalla (1 %).

	2017	2018	2019	2020
Netti	44 %	62 %	62 % (N=840)	75 % (N=910)
Pelipistepelelaaminen (ei netti)	42 %	31 %	30 % (N=405)	18 % (N=221)
Ei pääasiallista pelikanavaa (tasaisesti molempia)	12 %	7 %	8 % (N=107)	7 % (N=83)

Taulukko 5. Pelaamisen kanava pelaajilla vuosina 2017–2020.

Nettipelaamista suosivien pelaajien yhteydenotoista 198:ssä selvisi pelioperaattori. Suurin ryhmä (58 %) pelaajista pelasi ainoastaan monopolin ulkopuolisten peliyhtiöiden sivustoilla (ml. Paf 2 %). Pelkästään Veikkauksen pelejä pelasi 30 prosenttia. Tasaisesti molempia pelasi 12 prosenttia vastaajista. Pienen otosmäärän vuoksi lukujen perusteella ei voi tehdä kovin vahvoja johtopäätöksiä.

Pelaamisen rahoittaminen ja talous

RAHAPELAAMISTA rahoitetaan monilla keinoilla. Vuonna 2020 pelaamisen rahoittamisen keino selvisi 1328 rahapelaajan kohdalla.

Työtuloilla rahoitettiin pelaamista 56 prosentissa tapauksista. Pelaamista rahoitettiin lainarahalla tai vipeillä puolessa tapauksista, joissa pelaamisen rahoittaminen selvisi (Vuonna 2019 60 %, vuonna 2018 37 %).

Kun pelaajien yhteydenotoissa on käynyt ilmi velkasumma, on se ollut yleisimmin 20 000–50 000 euron välillä. Vuonna 2020 65 prosentille niistä pelaajayhteydenottajista, joille velkasumma saatiin kirjattua, kirjattiin yli 10 000 € velat (vuonna 2019 65 %). Noin 3 prosentilla pelaajista velkaa oli yli 100 000 euroa.

Vuonna 2020 pelaajien yhteydenotoissa rikoksia tai petoksia kirjattiin pelaamisen rahoituskeinoksi aikaisempaa harvemmin, yhteensä 10 kertaa (vuonna 2019 31, vuonna 2018 19 ja 2017 17).

Kaikissa yhteydenotoissa (pelaaja, läheinen, ammattilainen) ilmeni rikoksia ja petoksia rahoituskeinona useammin, yhteensä 45 kertaa (vertaa s. 21). Voi olla, että rikokset jäivät pelaajien yhteyden-

otoissa helpommin kertomatta. Kaikissa yhteydenotoissa ilmenneitä rikoksia ja petoksia oli edellistä vuotta selkeästi vähemmän.

Nettipelaajista (N=400) suurempi osuus rahoittaa pelaamistaan työtuloilla (62 %) kuin pelipistepelaajista (N= 47, 31 %). Nettipelaajista jopa 56 prosenttia on rahoittanut pelaamistaan lainarahoilla ja vipeillä, pelipistepelaajista huomattavasti pienempi määrä, 25 prosenttia.

Pelipistepelaamista rahoitetaan sen sijaan nettipelaamista useammin eläkkeellä (48 % pelipistepelaajista/16 % nettipelaajista) sekä sosiaalietuuksilla (18 % pelipistepelaajista/ 13 % nettipelaajista).

Suuret pelivelat kertyvät erityisesti nettipelaajille. Niistä rahapelaajista, joille on merkitty yli 10 000 euron pelivelat (N=157), on ensisijaisia nettipelaajia 85 prosenttia, 7 prosenttia pääasiassa pelipisteillä pelaavia sekä 5 prosenttia molemmissa kanavissa tasaisesti pelaavia. 3 prosentissa pelaamisen kanava ei selvinnyt yhteydenoton aikana. Niistä rahapelaajista, joilla velkaa oli yli 10 000 euroa, miehiä oli 71 prosenttia ja 76 prosenttia oli alle 45-vuotiaita.

Yhteydenottojen luonne auttavassa puhelimessa

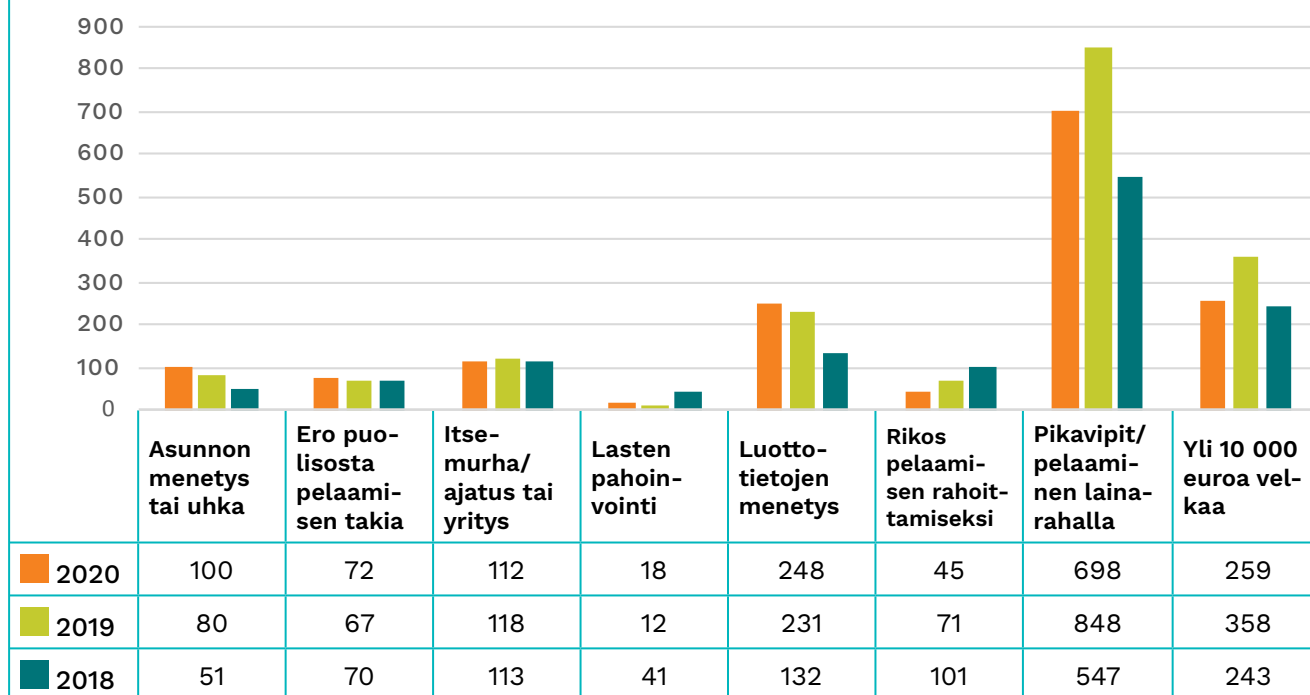
PELIONGELMIEN vakavuudesta kertoviksi indikaattoreiksi on määritelty pelaamisen rahoittaminen laittomin keinoin, itsetuhoisuus, asunnon menetys tai sen uhka, pelaamisesta johtunut ero, pelaamisen rahoittaminen lainalla sekä suuret lainamäärät (yli 10 000 €) sekä vuodesta 2017 alkaen luottotietojen menetys.

Päivystäjä kirjaa tiedon niissä tapauksissa, joissa se puhelussa selviää, kaikkien yhteydenottajien osalta nämä asiat eivät

välttämättä tule ilmi. Määrien perusteella ei siis suoraan voida tehdä johtopäätöksiä.

Huolestuttavana voidaan pitää asunnon menetystä tai sen uhkaa koskevien keskusteluiden lisääntymistä. Myönteistä kehitystä on, että pelaamista on rahoitettu rikoksilla aiempaa harvemmin. Pikavippien ja lainarahan käyttö pelaamisen rahoittamiseksi näyttäisi vakiintuneen merkittäväksi osaksi rahapelaamisen ongelmia.

PELAAMISESTA JOHTUVAT VAKAVAT HAITAT 2018–2020 MAININTOINA (PUHELUT JA CHAT)



Kuvio 4. Peliongelman vakavuudesta kertovat indikaattorit mainintoina kaikissa peliongelmaa koskevissa (pelaajat, läheiset, ammattilaiset) yhteydenotoissa (puhelut ja chat) 2018–2020.

Pelihaitat ja ongelmat rahapelaamisen rinnalla

ONGELMALLISEEN rahapelaamiseen liittyy hyvin usein muita ongelmia. Osa ongelmista on voinut toimia pelaamisen laukaisevina tekijöinä, osa on selkeämmin pelaamisen seurauksia ja osa voi olla vaikeasti määriteltävä osa ongelmien kokonaisuutta.

Vuonna 2020 pelaajista 63 prosenttia kertoi muista ongelmista rahapelaamisen rinnalla. Lopuissa 37 prosentissa yhteydenotoista ei ole tunnistettu tai asiakkaan taholta nostettu esiin muita ongelmia. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, etteikö näillä ihmisillä pelaamisen liittyisi muita ongelmia. Päivystäjä kirjaa ylös vain ne rinnakkaisongelmat, jotka hän luotettavasti yhteydenotosta saa selville. Tilastojen tulkinnassa onkin huomioitava, että muut rinnakkaisongelmat jäävät tyypillisesti tunnistamatta lyhytkestoisissa yhteydenotoissa, jotka tähtäävät pääsääntöisesti

tiedon, tuen ja neuvonnan saamiseen.

Yleisimpinä ongelmina yhteydenottajilla olivat stressi, hermostuneisuus, ahdistus tai masennus (42 %), syyllisyyden tai häpeän tunteet (34 %) sekä erilaiset talousongelmat (31 %). Useimmiten nämä olivat pelaamisesta johtuvia ongelmia.

Rahapeliongelma eristää pelaajia. Yhteydenotoissa käy kohtalaisen usein ilmi vakavia ihmissuhdeongelmia (54 kertaa), yksinäisyyttä (74 kertaa) sekä syrjäytymistä tai eristäytymistä (39 kertaa). Henkilökohmainen mielenterveysongelma tai fyysinen sairaus kävi ilmi 192 yhteydenotossa, päihdeongelma tai muu riippuvuus 60 yhteydenotossa.

Arjenhallintataitojen puutteesta ja perustarpeiden laiminlyönnistä (ruoka, lääkkeet, vaatteet, asuminen) kertoi 31 rahapelaajaa.

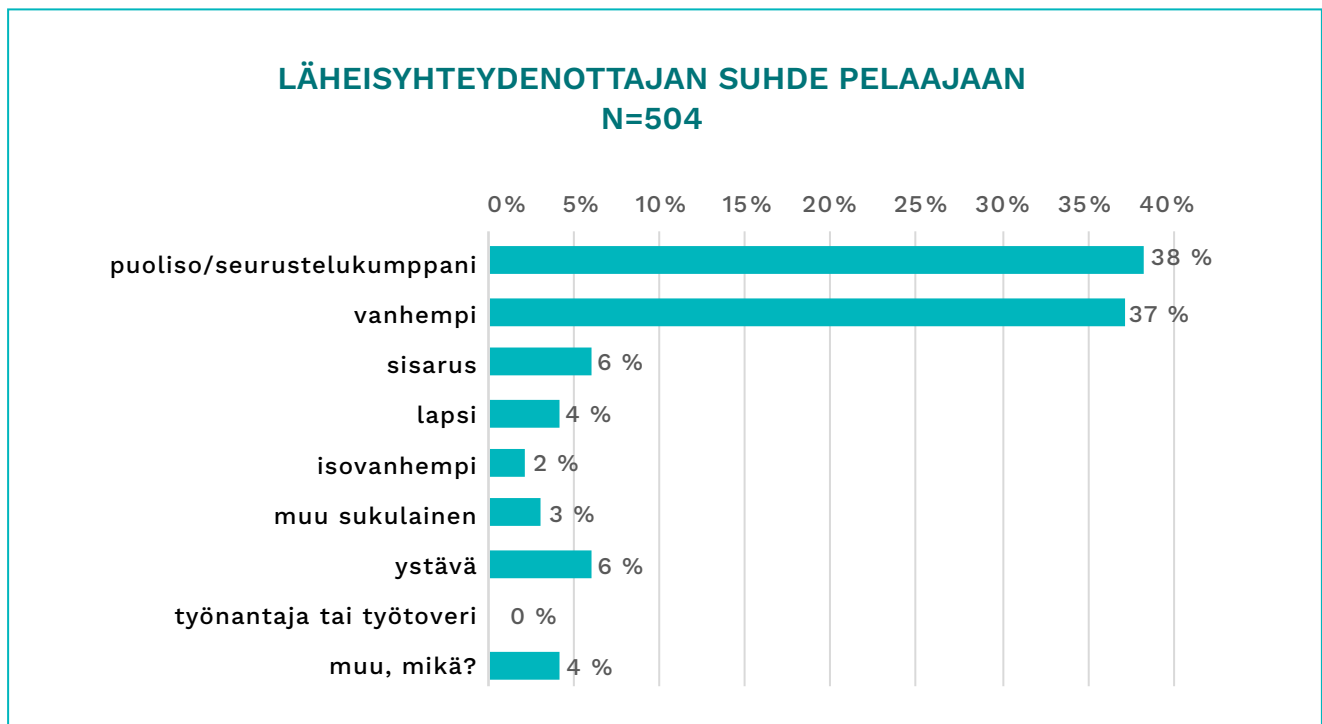
Läheiset

LÄHEISTEN YHTEYDENOTTOJA oli vuonna 2020 yhteensä 522 (puhelin + chat), eli noin 26 prosenttia kaikista peliongelmaa koskevista yhteydenotoista (vuonna 2019 590). Lukuun sisältyy 40 yhteydenottoa koskien digipelaamista. Uusintayhteydenottoja läheisillä oli 37. Niissä tilanteissa, joissa läheisen sukupuoli selvisi, selkeästi suurempi osa oli naisia (77 %). Pelaajista, joita läheisten yhteydenotot koskivat, 86 prosenttia oli miehiä. Läheisyhteydenottajat olivat selvästi

pelaajia vanhempia. Niistä, joilla ikä selvisi (N=160) 64 prosenttia oli yli 45-vuotiaita. Suurin ikäryhmä oli 55–64-vuotiaat (27 %).

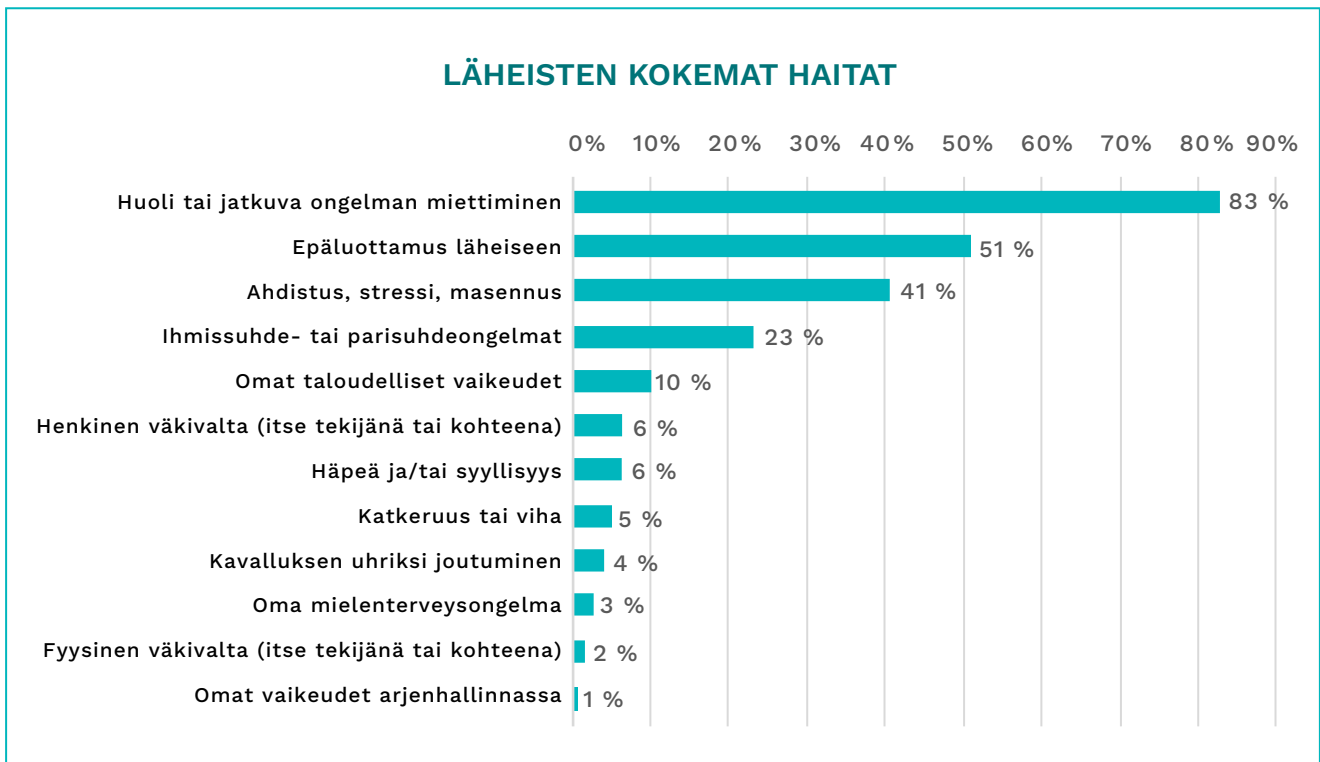
504 puhelussa selvisi läheisen suhde pelaajaan. Selkeästi suurimmat yhteydenottajaryhmät olivat vanhemmat (37 %) ja puoliso/seurustelukumppanit (38 %).

Pelikanavan osalta läheisyhteydenottajilla näkyy sama ilmiö kuin pelaajien osalta, eli nettipelaamisen osuus on kasvanut.



Kuvio 5. Yhteydenottajan suhde pelaajaan.

Läheisten kokemissa ongelmassa korostuivat huoli ja jatkuva ongelmien miettiminen (83 % vastaajista), epäluottamus läheiseen (51 %), ahdistus, stressi tai masennus (41 %), ihmis- ja parisuhdeongelmat (23 %) sekä omat taloudelliset ongelmat (10 %).



Kuvio 6. Läheisen kokemat haitat (%). Mahdollisuus valita useita vaihtoehtoja.

Peli poikki -ohjelma

PELI POIKKI on Peluurin netissä toimiva ohjelma rahapeliongelmiin muutosta haluaville pelaajille. Ohjelmassa on kahdeksan osaa. Ohjelma perustuu kognitiiviseen käyttäytymisterapiaan ja motivoivaan haastatteluun. Jokaiseen osaan kuuluu asiakkaan itsenäinen työskentely tehtävien parissa, keskustelu terapeutin kanssa puhelimitse ja mahdollisuus vertaistukeen ohjelman keskustelufoorumilla. Matalan kynnyksen, helpon toteutettavuuden ja hyvien tulostensa vuoksi siitä on tullut erittäin suosittu. Haittapuolena tälle on kaikkien toimintavuosien ajan ollut pitkäksi venyneet jonot. Vuoden 2020 lopulla jono ohjelmaan oli noin 4–5 kuukautta.

Ohjelmassa on vuonna 2020 ollut töissä 5 henkilöä kokoaikaisena. Lisäksi kaksi työntekijää Kuopion kriisikeskuksessa ovat työskennelleet osa-aikaisina verkkoterapeutteina. Peli poikki -ohjelma on toiminut osana Peluurin pysyvää rahoitusta vuodesta 2017. Pysyvän rahoituksen ja ohjelman kehittämisen tavoitteena on tarjota yhä useammalle mahdollisuus saada apua peliongelmaan Peli poikki -ohjelmasta.

Koronaviruksen aiheuttama yhteiskunnallinen tilanne ei vaikuttanut Peli poikki -ohjelman toteuttamiseen. Työ siirtyi tehtäväksi etänä, mutta tällä ei ollut vaikutusta palvelun saatavuuteen asiakkaiden näkökulmasta. Poikkeuksellisesta vuodesta huolimatta Peli poikki -ohjelmaan tulevan avuntarpeen määrä ei vähentynyt, vaikka pelipisteillä pelaamista on rajoitettu huomattavasti koronan vuoksi. Toisaalta samaan aikaan monien kasvokkaiden palveluiden saatavuus vaikeutui, mikä on osaltaan saattanut lisätä sähköisten palveluiden kysyntää.

Peli poikki -ohjelmaan haki ja koko seulontakyselyn täytti 617 henkilöä (keskeytyi 68 henkilöllä), joita toimintavuonna rekisteröityi yhteensä 366 henkilöä. Heistä ohjelman kävi kokonaisuudessaan läpi 253 henkilöä, osalla vuonna 2020 aloittaneista (21) ohjelma jatkuu vielä vuonna 2021. Asiakkaista ohjelmaa ei rekisteröitymisestä huolimatta aloittanut tai sen keskeytti 92 asiakasta. Ohjelmaan rekisteröityneistä 70 prosenttia suoritti loppuun kaikki kahdeksan osaa.

PELI POIKKI OHJELMAN PROSESSI

Jonoon hakeutuneet

- täyttäneet seulontakyselyn

Jonoon hyväksytyt

- lähetetty viesti: ”Tervetuloa jonoon”

Terapeutille siirretyt, tarjottu paikka ohjelmasta

- rekisteröitymislinkki sähköpostiin, 2 viikkoa aikaa rekisteröityä
- terapeutti lähettää muistutusviestejä sähköpostiin

Rekisteröityneet

- asiakas täyttää ohjelmaan yhteystiedot ja luo käyttäjätunnuksen
- terapeutti tavoittelee sopiakseen aloittamisesta

Aloittaneet

- vähintään ensimmäinen puhelu käyty

Läpi käyneet

- Terapeuttien näkökulma: viimeinen puhelu käyty
- Tutkijat: jälkitutkimus tehty

Seuranta 6 kk

Seuranta 12 kk

PELI POIKKI -OHJELMA 2020

Rekisteröityneet vuonna 2020	366
Eivät aloittaneet ohjelmaa tai keskeyttivät	92
Ohjelma kesken 31.12.2020 (jatkuu 2021)	21
Suorittanut ohjelman	253

Taulukko 6. Peli poikki -ohjelma lukuina 2020.

PELI POIKKI -OHJELMAN SUORITTANEET 2007-2020

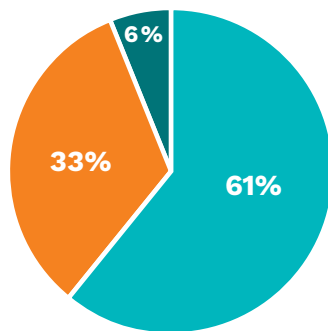
Asiakkaat	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Suorittanut ohjelman	8	52	76	114	123	164	144	158	152	159	204	174	225	253
Suorittanut ohjelman yht.	8	60	136	250	373	537	681	839	991	1150	1354	1528	1753	2006

Taulukko 7. Peli poikki -ohjelman loppuun suorittaneet vuosina 2007–2020 vuosittain ja kumulatiivisesti.

Vuoden 2020 osalta tilastot taustatietojen ja pelikulutuksen osalta on otettu Peli poikki -ohjelmaan hakeneista ja seulontakyselyn tehneistä. Vuonna 2019 luvut otettiin rekisteröityneiden asiakkaiden osalta. Tästä syystä lukuja ei ole raportissa vertailtu keskenään.

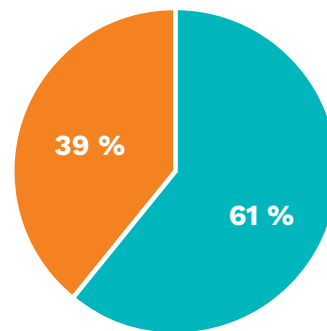
Peli poikki -ohjelmaan hakeneista 61 prosenttia oli miehiä ja 39 prosenttia naisia. 61,5 prosenttia oli alle 35-vuotiaita.

**IKÄRYHMÄ OHJELMAAN
HAKENEILLA
(N=685)**



■ 18-34-vuotiaat
■ 35-54-vuotiaat
■ Yli 55-vuotiaat

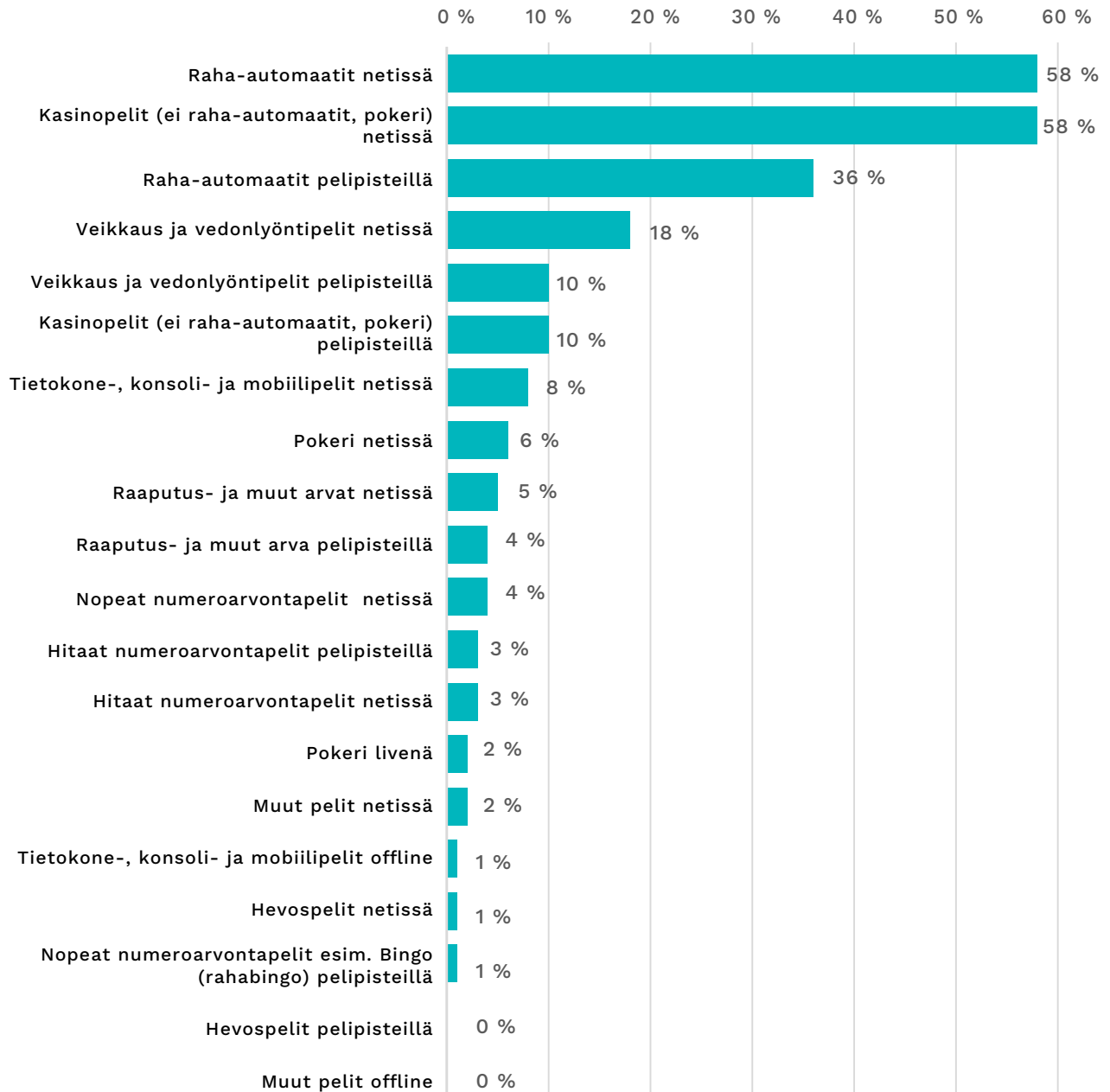
**SUKUPUOLI OHJELMAAN
HAKENEILLA (%)
(N=685)**



■ Mies
■ Nainen

Kuviot 7 ja 8. Ikä ja sukupuolijakauma Peli poikki -ohjelman seulontakyselyn täyttäneillä.

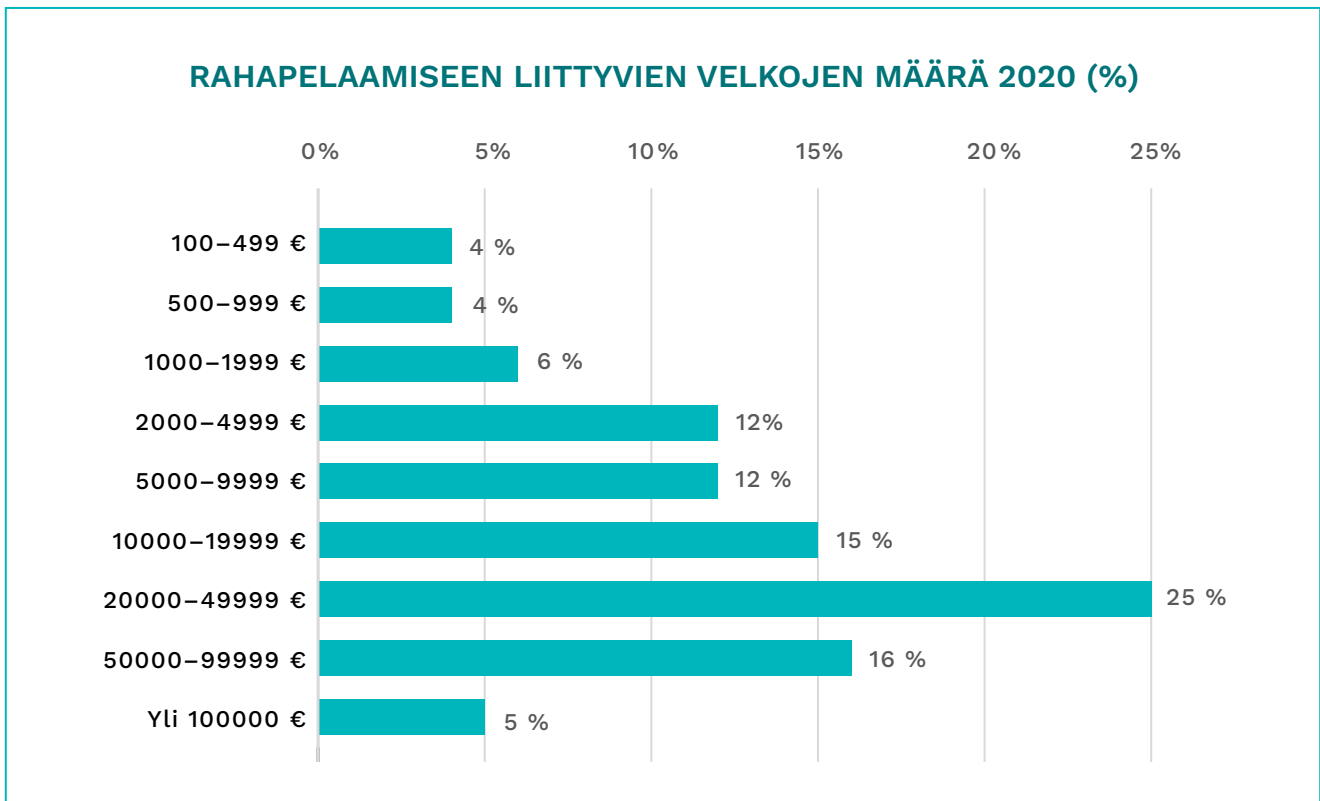
ONGELMIA AIHEUTTANEET PELIT VUONNA 2020 SEULONTAKYSELYN TÄYTTÄNEILLÄ



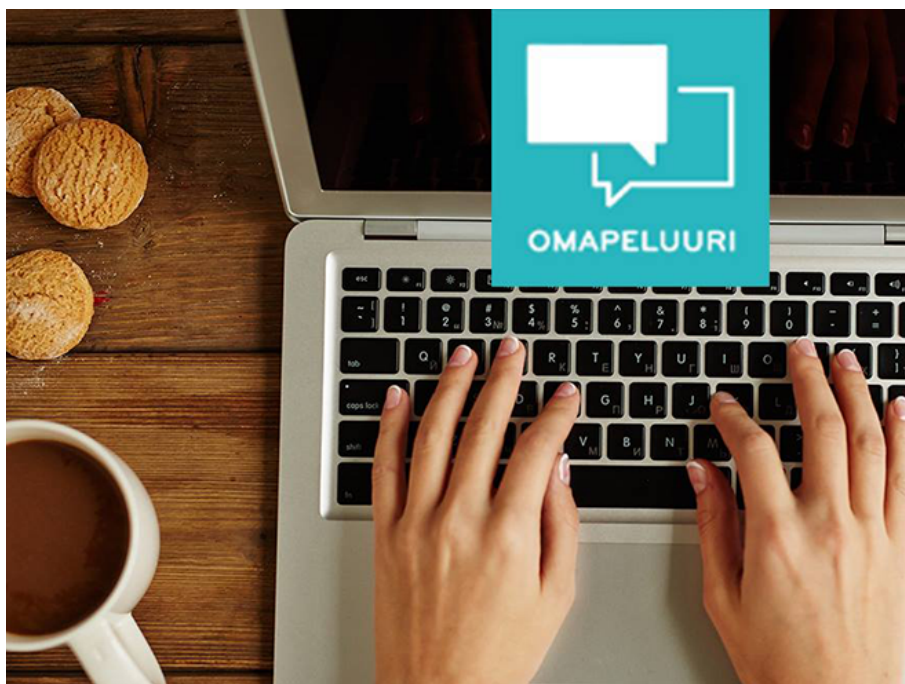
Kuvio 9. Ongelmia aiheuttaneet pelit Peli poikki -ohjelmaan hakeneilla seulontakyselyn tehneillä, mahdollisuus valita useampia vaihtoehtoja.

Vuonna 2020 Peli poikki -ohjelman seurantakyselyn täyttäneistä 77 prosentilla oli pelaamiseen liittyvää velkaa. Näistä 61 prosentilla velkaa oli yli 10 000 euroa. Peluurin auttavan puhelimen ja chatin tilastoissa vastaava osuus oli 65 prosenttia.

Ohjelmaan hakeneista ja seurantakyselyn täyttäneistä (N=685) 45 prosenttia ilmoitti pelaavansa pääsääntöisesti monopoliyhtiön sivustoilla ja 28 prosenttia monopolin ulkopuolisilla sivustoilla. 20 prosenttia pelasi tasaisesti molempia. 7 prosentilla asia ei selvinnyt.



Kuvio 10. Peli poikki -ohjelman vuonna 2020 seurantakyselyn täyttäneiden rahapelaamiseen liittyvien velkojen määrä niillä, joilla velkaa (77 prosentilla vastaajista).



OmaPeluuri

OMAPELUURI on peluuri.fi-sivuston osana toimiva kirjautumista vaativa sähköinen vertaistukeen ja oma-apuun perustuva palvelu. OmaPeluuri on tarkoitettu liikaa pelaaville ja heidän läheisilleen sekä pelihaittoja työssään kohtaaville ammattilaisille. Se tarjoaa paikan keskustella ryhmässä vertaisten ja ammattilaisten kanssa. Palvelu on kehitetty yhdessä pelihaittatyön ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden kanssa.

OmaPeluurissa on avoimia, suljettuja ja ohjattuja keskustelualueita. Avoimet keskustelut näkyvät kaikille, joille kyseinen ryhmä on suunnattu sen mukaan, ovatko he pelaajia vai läheisiä. Ohjattujen ja suljettujen keskustelualueiden ryhmiin ilmoittaudutaan ja haetaan erikseen.

Peluurin verkkosivut ja OmaPeluuri uudistuivat marraskuussa 2020. Uudistuksen myötä OmaPeluuriin tuli uusia ominaisuuksia ja alusta muuttui käyttäjäystävällisemmäksi. Uudistuksessa huomioitiin etenkin mobiilikäytettävyys. OmaPeluurissa on keskustelualueita pelaajille ja läheisille, sekä Tehostartti-ryhmä ja Loppupeleissä-chat. Chat avattiin avoimeksi

Peluurin nettisivuille helmikuussa 2021. Jatkossa osallistuakseen Loppupeleissä-chattiin käyttäjän ei tarvitse erikseen rekisteröityä OmaPeluuriin.

Vuoden 2020 aikana rahapelaajille oli tarjolla kaksi suomenkielistä avointa keskustelualuetta: Pelaajien päiväkirjat ja Pelaajien ryhmä. Erityisesti päiväkirja-keskustelualue on osoittautunut suosituksi. Lisäksi pelaajille oli 7 ohjattua Tehostartti-ryhmää. Ohjatut ryhmät kuvataan tarkemmin Tehostartti-otsikon alla. Läheisille oli tarjolla yksi avoin keskustelualue.

OmaPeluuriin rekisteröityi vuonna 932 henkilöä (v. 2019 1019). Heistä 792 henkilöä oli pelaajia, 164 henkilöä läheisiä ja 42 henkilöä peliongelmiä kohtaavia työntekijöitä. Yhteensä 242 henkilöä oli valinnut useamman kuin yhden asiakasryhmän ja 172 ei valinnut mitään ryhmää.

Pelaajista miehiä oli 62 prosenttia. Pelaajista 384 henkilöä kertoi pelaavansa pääsääntöisesti netissä, 24 henkilöä pääsääntöisesti pelipisteillä ja 46 henkilöä tasaisesti molemmissa.

Tehostartti

TEHOSTARTTI muutokseen on OmaPeluurissa toimiva rahapelaajille tarkoitettu ohjattu ja suljettu verkkovertaisryhmä. Ryhmä kestää seitsemän viikkoa ja sitä ohjaavat Peluurin asiakastyöntekijä sekä peliongelman itse kokenut ja siitä toipunut Pelirajat'on vertaisohjaaja. Yhdellä viikolla ryhmässä vierailee mukana Pelirajat'on läheisvertaisohjaaja.

Tehostartti Muutokseen -vertaistuki-ryhmä verkossa uudistui marraskuussa 2020. Sisältöjä on päivitetty ohjaajien, asiantuntijoiden ja asiakaspalautteiden pohjalta. Uudessa ryhmässä on mahdollisuus tutkia ja syventyä enemmän omaan peliongelmaan ja saada siihen vertaistukea ja uusia näkökulmia.

RYHMISSÄ KÄSITELTÄVIÄ TEEMOJA OVAT:

- Viikko 1:** Esittäytyminen, odotukset ryhmälle sekä pelihistoria ja selviytymiskeinot
- Viikko 2:** Pelaamisen sekä muutoksen hyvät ja huonot puolet ja tavoitteen tutkiminen
- Viikko 3:** Riippuvuuden syntymekanismit sekä peliajatukset ja -uskomukset
- Viikko 4:** Tunteet ja tarpeet
- Viikko 5:** Kriisivaiheet ja yhdessä toipuminen läheissuhteen osalta
- Viikko 6:** Retkahdusten ehkäisy ja toimintasuunnitelma tulevaan
- Viikko 7:** Oma-apuviikko ja loppupalautte

Jokaisella viikolla tehdään teemaan liittyviä tehtäviä.

Vuonna 2020 pidettiin yhteensä 7 Tehostartti muutokseen -ryhmää. Ryhmät ovat olleet suosittuja niiden alkamisesta lähtien (v. 2017). Suosio on lisääntynyt vuosien mittaan. Vuonna 2020 ryhmiin hakeneiden määrä kasvoi selvästi. Tähän on todennäköisesti vaikuttanut korona ja sen myötä sulkeutuneet kasvokkaiset palvelut. Erityisesti maaliskuussa 2020 ryhmiin oli tavallista enemmän hakijoita. Maaliskuussa 2020 ryhmään otettiin poikkeuksellisesti 50 hakijaa (normaali määrä on 20–30 henkilöä) ja sitä ohjattiin kahden asiakastyöntekijän ja yhden Pelirajat'on kokemusasiantuntijan voimin. Vuoden

aikana kaikki ryhmät tulivat täyteen, usein jo reilusti ennen ilmoittautumisajan päättymistä.

Ryhmissä aktiivisesti osallistuneet ovat antaneet Tehostarteista pääsääntöisesti positiivista palautetta, joskin ryhmien on toivottu olevan aktiivisempia. Hyvää palautetta on annettu tehtävistä, ohjaajista ja vertaistuesta. Palautteiden mukaan Tehostartti muutokseen -ryhmään osallistuminen on hyödyttänyt Peli poikki -ohjelmaan myöhemmin osallistuneita ja asiakkaat ovat pitäneet yhdistelmää hyvänä ja omaa toipumista tukevana.

Loppupeleissä-ryhmächat

UUODEN 2020 lopulla Live-chatin nimi muutettiin Loppupeleissä-ryhmächatiksi. Loppupeleissä on reaaliaikainen ryhmächat pelaajille ja läheisille. Ohjattu chat on kestoltaan 1,5 tuntia ja sitä ohjaa Peluurin asiakastyöntekijä. Osassa ryhmächateissa mukana oli Pelirajat´on kokemusasiantuntija. Vuoden aikana järjestettiin yhteensä 7 ryhmächattiä vaihtuvien teemojen. Teemoja vuonna 2020 olivat: keinoja pelaamisen lopettamiseksi, pela-

misen lopettaminen ja muut harrastukset, loma ilman pelejä, ”olenko itseni sisäinen kriitikko?”, mielen hyvinvointi, tasapainoinen arki, raha ja eriarvoisuuden kokemus. Ryhmächattiin osallistuminen on vaatinut sisäänkirjautumista OmaPeluriin. Koska osallistujamäärät ovat olleet vähäisiä, vuoden 2021 alusta osallistumisen kynnystä pyrittiin madaltamaan avaamalla ryhmät kaikille ilman sisäänkirjautumispakkoa.

Valtti ja Hertta

PELUURI TUOTTA yhteistyössä A-klinikasäätiön kanssa sähköisiä tukipalveluja pelaajille ja läheisille. Vertaistukikanavat Valtti ja Hertta sijaitsevat Päihdelinkki.fi-verkkosivustolla.

PELAAJIEN VERTAISTUKIKANAVA VALTTI

Valtti on liikaa pelaaville tarkoitettu vertaistukipalsta. Valtin kirjoitukset ovat julkisesti luettavissa, mutta kirjoittaminen vaatii rekisteröitymisen – sen avulla varmistetaan palstan kirjoitusten asiallisuus. Vuoden 2020 aikana Valtti tavoitti 24 000 yksilöityä sivun katselua kuukausittain. Kävijäluvut laskivat edellisvuoden (ka 2019, 28 000/kk) nousun jälkeen lähes vanhalle tasolle (ka 2018, 23 300/kk). Valtissa lähetettiin toimintavuoden aikana 2183 viestiä, eli noin 182 viestiä kuukausittain.

Valtti toimii tarpeellisena tukena niille, jotka haluavat matalalla kynnyksellä vertaistukea ja vertaiskokemuksia.

Valtin keskustelujen avoin lukumahdollisuus varmistaa helpon löydettävyyden hakukoneilla – suurimman hakukoneen kautta ohjautui noin 90 % Valtin kävijäliikenteestä ja palstan kirjoituksiin tehtiin yli 800 000 katselukertaa.

LÄHEISTEN TUKENA VERTAISFOORUMI HERTTA

Pelaajien läheisille tarkoitettuna vertaistukipalsta Hertan viestejä voi lukea ja palstalle voi kirjoittaa ilman rekisteröitymistä. Kynnys läheistuelle pyritään pitämään mahdollisimman matalana. Vuoden 2020 aikana Hertassa kokeiltiin vertaisohjaajan mukaanottoa, mutta valitettavasti se ei tuottanut toivottua viestiaktiivisuuden kasvua.

Hertta tavoitti toimintavuonna 1113 yksilöityä sivun katselua kuukausittain, kasvua edellisvuoteen oli maltillisesti. Hertassa viestittely ei ole kovin aktiivista, mutta avoimesti nähtävillä olevia viestejä luetaan paljon – vuoden aikana palstan kirjoituksiin tehtiin yli 33 000 katselukertaa. Herttaan tullaan pääasiassa Googlen kautta (n. 85 %) ja monista viesteistä välittyi akuutti tarve tuelle ja neuvoille.

Peluurin viestintä, verkkosivut ja sosiaalinen media

Kävijöiden yleiskatsaus peluuri.fi -sivuilla

Peluurin pääasiallinen tiedotuskanava on verkkosivut www.peluuri.fi. Sivujen uudistusprojekti käynnistyi vuonna 2019 kahdessa suunnittelutyöpajassa, joista toinen oli suunnattu Peluurin työntekijöille ja toinen sivujen loppukäyttäjille (pelaajat ja ammattilaiset). Suunnittelutyön painotuk-

senä oli parantaa asiakkaan palvelupolkua sekä uudistaa sivujen toiminnallisuutta ja sisältöjä. Uudet sivut avautuivat marraskuussa 2020. Verkkosivujen kohderyhmät ovat pelaajat, läheiset, ammattilaiset sekä pelihaittatyöstä ja ongelmallisesta pelaa-

misesta tietoa hakevat.

PELUURI.FI -SIVUJEN KÄVIJÄLIIKENNE 2019–2020

	käyttäjät	uudet käyttäjät	istunnot/vierailut	sivun katselut
2019	128 006	117 805	182 178	537 573
2020	124 583	115 491	182 551	522 401

Taulukko 8. Yleiskatsaus Peluurin verkkosivujen kävijäliikenteeseen 2019–2020.

Käyttäjät: kaikki käyttäjät, jotka ovat aloittaneet vähintään yhden istunnon vuoden aikana.

Uudet käyttäjät: osuus käyttäjistä, jotka eivät ole vierailleet sivustolla aiemmin.

Istunto/vierailu: yksittäinen verkkosivuilla vierailu, joka voi pitää sisällään useita sivukatseluja.

Istunnot: kaikkien käyttäjien tekemien vierailujen määrä sivustolla.

Sivun katselut: kertoo katseltujen sivujen kokonaismäärän.

(Lähde: Google Analytics.)

- Verkkosivujen käyttäjiä oli vuonna 2020 yhteensä 124 583 (vrt. 128 006 vuonna 2019). Uusia käyttäjiä, eli ensi kertaa verkkosivulla vierailleita oli 115 491 (vrt. 117 805 vuonna 2019). Peluurin sivuilla on keskimäärin noin 10 000 käyttäjää kuukaudessa ja noin 60 prosenttia sivuilla vierailijoista olivat mobiilikäyttäjiä eli kännykän kautta sivuja käyttäneitä (vuosina 2019 ja 2020).
- Kaikkien sivujen käyttäjien tekemien istuntojen eli vierailujen määrä Peluurin sivuilla oli vuonna 2020 yhteensä 182 551 (vrt. 182 178 vuonna 2019).
- Vuonna 2020 katseltujen sivujen kokonaismäärä oli 522 401 (vrt. 537 573 vuonna 2019).

Peluuri sosiaalisessa mediassa

SOMEKANAVISTA Facebook ja Twitter ovat aktiivisimmin käytettyjä. Peluurin viestinnän sävy sosiaalisessa mediassa on rento ja helposti lähestyttävä asiantuntija.

- Peluurin Facebook-sivujen seuraajamäärä oli vuoden 2020 joulukuussa 1040 henkilöä (969 vuonna 2019) ja Twitterissä seuraajia oli 719 (638 vuonna 2019).
- Vuonna 2020 Facebookin kautta peluuri.fi -sivuille tuli 2186 vierailijaa (1936 vuonna 2019).
- YouTuben kautta sivuille ohjautui 643 vierailijaa (1224 vuonna 2019).
- Twitteristä Peluurin verkkosivustolle ohjautui 522 vierailijaa (1231 vuonna 2019).

Peluuri mediassa

PELUURI OLI aktiivisesti mukana rahapelihaittoihin liittyvässä julkisessa keskustelussa. Peliautomaatit suljettiin koronaviruksen vuoksi maaliskuussa. Peluurin asiantuntemukselle oli kysyntää median artikkeleissa ja ohjelmissa, joiden kärjet liittyivät automaattien sulkemisen ja koronan vaikutuksiin pelaamiskäyttäytymisessä. Vuoden aikana mediaesiintymisiä oli yhteensä 28 kappaletta, joista merkittävä osa (12) ajoittui maaliskuu-kesäkuulle. Mediaesiintymisistä tv-esiintymisiä oli 5 (MOT/Yle, Huomenta Suomi, Yle-uutiset,

MTV-uutiset, Svenska Yle), radiohaastatteluita 3 (Radio Suomi, Radio Yle Kuopio, Yle Radio Suomen päivä), printtilehtien ja verkkojulkaisujen haastatteluita & artikkeleita oli yhteensä 20 (mm. Iltalehti, Keski-suomalainen, Hufvudstadsbladet, Maa-seudun tulevaisuus, yle.fi, mtvuutiset.fi, Suomen Kuvalehti, Helsingin Sanomat). Loppuvuoden keskeisiä teemoja mediassa olivat valmistelussa ollut rahapelaamista käsittelevä arpajaislaki, rahapeliautomaattien pakollinen tunnistautuminen ja ongelmallinen digipelaaminen.



peluuri.fi